

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik mengacu pada serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik atau badan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan individu atas produk dan layanan. Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mengatur tentang penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat umum. Pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam peraturan ini adalah upaya yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan semua orang, termasuk warga negara dan penduduk Indonesia, atas barang, jasa, atau bantuan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Peraturan perundang-undangan ini berupaya untuk memberikan perlindungan hukum dan kejelasan hubungan antara pemerintah dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Tujuannya adalah untuk menjamin pelayanan publik terlaksana sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan publik menganut berbagai prinsip antara lain kepentingan umum, kepastian hukum, persamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalisme, partisipatif, kesetaraan perlakuan/non-diskriminasi, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, waktu dan sensitivitas kecepatan, kenyamanan, dan keterjangkauan.

Selain itu, dalam melaksanakan pelayanan publik, penting untuk memiliki berbagai komponen standar pelayanan. Hal ini mencakup kerangka hukum, persyaratan spesifik, sistem dan mekanisme yang ditetapkan, periode penyelesaian

dan biaya yang ditentukan, produk layanan, sarana dan prasarana yang diperlukan, personel yang kompeten, pengawasan internal, prosedur penanganan keluhan, saran dan masukan, jumlah pelaksana yang sesuai, jaminan pelayanan yang memastikan kepatuhan terhadap standar, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, dan terakhir, evaluasi kinerja para pelaksana.

Saat ini, pelaksanaan pelayanan publik dilihat masih belum mencerminkan pelayanan yang prima.<sup>1</sup> Potret pelayanan publik masih ditandai dengan pelayanan yang bertele-tele, pelayanan tidak tepat waktu, petugas yang tidak kompeten, diskriminatif, tidak ramah dan lain sebagainya.<sup>2</sup> Padahal pelayanan publik ialah wajah nyata kehadiran negara yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Sehingga perlu adanya upaya dalam peningkatan pelayanan kepada publik oleh pemerintah, baik itu pemerintah daerah, kabupaten/kota maupun lembaga dan Kementerian.

Maka dalam hal ini, sebagai upaya peningkatan pelayanan kepada publik, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia menjamin terpenuhinya hak masyarakat dalam pelayanan publik yaitu dengan diberlakukannya Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia. Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia atau disingkat dengan P2HAM adalah pelayanan publik yang diberikan oleh Unit Kerja berdasarkan kriteria P2HAM. Unit Kerja disini ialah seluruh unit utama, kantor wilayah, dan UPT di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM, serta dapat

---

<sup>1</sup> Madeleine Yeza; Harsanto Nursadi Titania, 'Kualitas Dan Kepatuhan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik', *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 7.1 (2023), 281–93 <<https://doi.org/10.58258/jisip.v7i1.4160>>. hlm 291

<sup>2</sup> Ombudsman Republik Indonesia, *Laporan Tahunan 2022 Bagi Pemulihan Pelayanan Publik Mengawasi Yang Lebih Kuat*, Ombudsman RI, 2022 <<https://www.bca.co.id/-/media/Feature/Report/File/S8/Laporan-Tahunan/20230216-bca-ar-2022-indonesia.pdf>>. hlm 32

juga diterapkan pada Kementerian/lembaga, serta pemerintah daerah yang melaksanakan pelayanan publik.

Keberadaan P2HAM dapat dipahami sebagai pelengkap pelaksanaan pelayanan publik, sebab P2HAM mengedepankan aspek pemenuhan hak-hak pengakses layanan untuk menerima pelayanan yang tidak diskriminatif, cepat, tepat dan berkualitas. Khususnya pemenuhan aspek kesetaraan pada kelompok rentan yang kurang diperhatikan pada pelayanan umum biasa.

P2HAM didorong oleh konsep hak asasi manusia, khususnya prinsip kesetaraan, yang menyatakan bahwa semua individu pada dasarnya bebas dan mempunyai hak asasi yang setara. Menurutnya, mereka yang memiliki kesamaan harus diperlakukan sama, sedangkan mereka yang berbeda harus diperlakukan berbeda. Dalam kerangka perlakuan yang adil, hal ini disebut sebagai tindakan afirmatif, kadang-kadang dikenal sebagai diskriminasi positif. Tindakan ini, yang disebut perlakuan berbeda, terjadi ketika individu dengan keadaan berbeda diberikan perlakuan yang sama. Jika perlakuan ini dibiarkan maka akan menimbulkan ketimpangan. Penyelenggaraan P2HAM sangatlah penting, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pernyataan tersebut sejalan dengan tujuan dilaksanakannya P2HAM yaitu (1) untuk mewujudkan pelayanan publik Unit Kerja yang berpedoman pada Prinsip HAM, (2) mewujudkan Unit Kerja yang memberikan pelayanan publik yang tidak diskriminatif, cepat, tepat, dan berkualitas, dan mewujudkan kepastian dan kepuasan penerima layanan, dan (3) penguatan akuntabilitas kinerja atas layanan publik yang diberikan.

Berdasarkan penjelasan di atas dipahami bahwa P2HAM atau Pelayanan Publik berbasis HAM ialah pelayanan yang diberikan sesuai dengan prinsip HAM yaitu tidak diskriminatif, cepat, tepat dan berkualitas kepada penerima layanan sesuai dengan karakteristik penerima layanan tersebut. Contohnya jika penerima layanan ialah kelompok disabilitas maka harus dipenuhi hak-haknya layaknya masyarakat umum menerima pelayanan seperti prosedur layanan dalam huruf braille atau contoh lainnya pelayanan yang diberikan kepada tahanan/warga binaan maka juga harus sesuai dengan hak yang mesti mereka terima di dalam penjara seperti makanan dan tempat tidur yang layak. Bahkan jika penerima layanan hanyalah masyarakat umum dan tidak dalam golongan kelompok rentan maka hak mereka dalam pelayanan juga harus dipenuhi yaitu dengan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan berkualitas.

Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berlandaskan Hak Asasi Manusia atau dikenal dengan P2HAM dimulai pada tahun 2018 setelah ditetapkannya Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 27 Tahun 2018 yang tetap mempertahankan pengakuan dan penghargaan terhadap pelayanan publik yang berlandaskan hak asasi manusia, prinsip. Namun pelaksanaan P2HAM dalam aturan ini hanya sebatas pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) di lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Hal ini mencakup Lembaga Pemasyarakatan, Pusat Peninggalan, Kantor Imigrasi, Rumah Tahanan Negara, dan Pusat Pemasyarakatan.

Pada tahun 2018 hingga 2021, P2HAM sukses dilaksanakan dilihat dari adanya peningkatan partisipasi dan penerima penghargaan P2HAM setiap tahunnya. Sebagaimana tabel dibawah ini:

**Tabel 1.1**  
**Partisipasi UPT dan Penerima Penghargaan P2HAM Berdasarkan**  
**Permenkumham No 27 Tahun 2018**

Tahun	Partisipasi	Penerima Penghargaan
2018	165	96
2019	612	74
2020	616	240
2021	673	508

Sumber: Olahan Peneliti (2024) berdasarkan Unggahan Berita ntt.kemenkumham.go.id 2022<sup>3</sup>

Selain penerimaan P2HAM oleh UPT, pada tahun 2021 beberapa Kantor Wilayah juga menerima penghargaan sebagai pembina P2HAM terbaik, sebagaimana tabel dibawah ini:

**Tabel 1.2**  
**Pembina P2HAM Terbaik Tahun 2021**

No	Pembina P2HAM Terbaik Tahun 2021
1	Kantor Wilayah Kemenkumham Gorontalo
2	Kantor Wilayah Kemenkumham Kalimantan Selatan
3	Kantor Wilayah Kemenkumham Bengkulu
4	Kantor Wilayah Kemenkumham Sulawesi Selatan
5	<b>Kantor Wilayah Kemenkumham Sumatera Barat</b>
6	Kantor Wilayah Kemenkumham Lampung
7	Kantor Wilayah Kemenkumham Jawa Timur
8	Kantor Wilayah Kemenkumham D. I. Yogyakarta
9	Kantor Wilayah Kemenkumham Kepulauan Bangka Belitung
10	Kantor Wilayah Kemenkumham Dki Jakarta
11	Kantor Wilayah Kemenkumham Banten
12	Kantor Wilayah Kemenkumham Riau

<sup>3</sup> <https://ntt.kemenkumham.go.id/berita-kanwil/berita-utama/9194-seluruh-unit-kerja-kemenkumham-diajak-berjuang-bersama-realisasikan-pelayanan-publik-berbasis-ham> (Diakses pada 5 Februari 2024)

13	Kantor Wilayah Kemenkumham Nusa Tenggara Barat
14	Kantor Wilayah Kemenkumham Jawa Tengah
15	Kantor Wilayah Kemenkumham Kepulauan Riau
16	Kantor Wilayah Kemenkumham Sulawesi Tengah
17	Kantor Wilayah Kemenkumham Jawa Barat
18	Kantor Wilayah Kemenkumham Bali
19	Kantor Wilayah Kemenkumham Sulawesi Utara
20	Kantor Wilayah Kemenkumham Kalimantan Timur
21	Kantor Wilayah Kemenkumham Aceh
22	Kantor Wilayah Kemenkumham Sumatera Utara
23	Kantor Wilayah Kemenkumham Maluku Utara

Sumber: Keputusan Menteri Hukum dan HAM Nomor: M.HH-01.HA.03.07 Tahun 2021 Tentang Penetapan Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia Tahun 2021

Peningkatan jumlah partisipasi dan penerima P2HAM, memperlihatkan bahwa P2HAM sukses diimplementasikan, maka akan dilaksanakan juga pada unit kerja selain UPT. Berdasarkan hal tersebut, pada tahun 2022 Permenkumham No 27 Tahun 2018 dicabut dan diganti dengan Peraturan Menteri Hukum dan HAM No 2 Tahun 2022 Tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia.

Pada aturan tahun 2022 unit kerja yang melaksanakan P2HAM ialah seluruh Unit Utama, Kantor Wilayah, dan Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang menyelenggarakan fungsi pelayanan publik, termasuk unit layanan di perwakilan luar negeri. Dan pada aturan ini jugalah kriteria P2HAM yang semula hanya tiga ditambah menjadi lima kriteria yaitu, (1) Aksesibilitas dan ketersediaan sarana prasarana dan/atau fasilitas, (2) Ketersediaan sumber daya manusia atau petugas, (3) Kepatuhan petugas terhadap standar pelayanan, (4) Inovasi pelayanan publik, dan (5) Integritas.

Berdasarkan Permenkumham No 2 Tahun 2022 ini, 282 Unit Kerja di Lingkup Kementerian Hukum dan HAM lolos tahap evaluasi P2HAM pada tahun 2023, terdapat 241 yang lolos ke tahap penilaian dan menerima Predikat Unit Kerja P2HAM. Jika dibandingkan dengan data tahun 2021, memang terjadi penurunan angka partisipasi dan penerima penghargaan P2HAM. Hal ini diakibatkan perubahan kriteria P2HAM yang lebih kompleks sehingga banyak dari unit kerja yang belum dapat memenuhinya. Dari 241 penerima predikat Unit Kerja P2HAM tersebut, 14 diantaranya adalah unit kerja Kemenkumham di Sumatera barat. Rincian penerima tersebut sebagai berikut:

**Tabel 1.3**  
**Unit Kerja Penerima Predikat P2HAM di Sumatera Barat Tahun 2023**

No.	Nama Unit Kerja
1.	<b>Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Barat</b>
2.	Balai Permasyarakatan Kelas II Bukittinggi
3.	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang
4.	Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam
5.	Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Bukittinggi
6.	Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Lubuk Basung
7.	Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Pariaman
8.	Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Payakumbuh
9.	Lembaga Pemasyarakatan Kelas III Alahan Panjang
10.	Lembaga Pemasyarakatan Kelas III Suliki
11.	Lembaga Pemasyarakatan Kelas III Talu
12.	Lembaga Pemasyarakatan Narkotika Kelas III Sawahlunto
13.	Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Tanjung pati
14.	Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Muara Labuh

Sumber: Keputusan Menteri Hukum dan HAM Nomor M.HH-02.HA.02.01.01 Tahun 2023  
Tentang Penetapan Predikat Unit Kerja Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia

Kemudian pada tahun 2023 aturan mengenai P2HAM kembali dicabut dan diganti dengan aturan yang baru yaitu Peraturan Menteri Hukum dan HAM No 25 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia. Kriteria P2HAM juga kembali mengalami perubahan. Kriteria terbaru yaitu (1) ketersediaan aksesibilitas, (2) ketersediaan sarana dan prasarana, dan (3) ketersediaan sumber daya manusia atau petugas. Menurut Suwardani, Direktur Diseminasi dan Penguatan HAM melalui *Channel Youtube Ditjen HAM* menyatakan bahwa indikator terbaru dalam P2HAM akan lebih tajam pada pemenuhan hak kelompok rentan serta menyesuaikan dengan jenis-jenis layanan yang ada di unit kerja.<sup>4</sup>

Pada aturan terbaru P2HAM, unit kerja yang wajib melaksanakan tetap sama yaitu seluruh unit kerja Kementerian Hukum dan HAM, ditambah dengan Pemerintah Daerah sebagai uji coba. Sebagaimana disampaikan Kepala Bidang HAM Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM bahwa P2HAM sedang dalam perencanaan untuk diberlakukan diseluruh instansi pemerintah melalui Peraturan Presiden.

“Nah iya belum ada aturan pasti untuk pelaksanaan P2HAM ini di pemerintah daerah dan instansi lainnya karena kita masih menunggu Perpres, karena kalau untuk Pemda itu kan tidak bisa Permenkumham tetapi di Indonesia telah ada beberapa *pilot project* untuk pelaksanaan P2HAM di Pemda ini” (Wawancara dengan Ibu Dewi Nofyenti selaku Kepala Bidang HAM Kanwil Kemenkumham Sumbar Pada 10 Januari 2024)

Berdasarkan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa P2HAM sedang dalam perencanaan untuk diberlakukan di Pemerintah Daerah dan instansi lainnya melalui

---

<sup>4</sup> Kementerian Hukum dan HAM Ditjen HAM, ‘#KasihPaHAM PermenkumHAM Nomor 25 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Publik Berbasis HAM’, 2023 <<https://www.youtube.com/watch?v=QKvXgN2IeS0&t=4s>>.

Peraturan Presiden. Tetapi di Indonesia ada beberapa Pemerintah Daerah yang telah menjadi *pilot project* untuk pelaksanaan P2HAM yakni pemerintah daerah DKI Jakarta, Jawa Barat, dan Banten. Maka berdasarkan Permenkumham No 25 Tahun 2023 tersebut, P2HAM akan mulai diimplementasikan pada beberapa pemerintah daerah yang bersedia dengan disediakan juknis pelaksanaan oleh Direktorat Jenderal HAM.

Di Sumatera Barat, unit kerja Kementerian Hukum dan HAM terdiri dari 28 Unit Pelaksana Teknis (UPT) dan 1 Kantor Wilayah. Kantor wilayah merupakan instansi vertikal Kementerian Hukum dan HAM yang melaksanakan tugas Kementerian Hukum dan HAM RI di wilayah. Maka dalam implementasi kebijakan P2HAM ini, kantor wilayah memiliki peran yang berbeda dari unit kerja lainnya. Selain sebagai unit kerja yang melaksanakan P2HAM, Kanwil juga sebagai pembina P2HAM bagi UPT di Sumatera Barat. Pembina bertugas menyampaikan informasi dan mengarahkan pelaksanaan P2HAM pada UPT di wilayah Sumatera Barat. Tugas pembinaan oleh Kanwil ini menjadi bertambah karena pada aturan terbaru P2HAM, Pemerintah Daerah juga akan ikut menerapkan P2HAM. Namun, tugas sebagai pembina ini tidak tertulis secara formal dalam aturan P2HAM tersebut. Hanya berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 28 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

**Tabel 1.4**

**Unit Kerja Kementerian Hukum dan HAM di Sumatera Barat**

No.	Nama Unit Kerja
1.	Kantor Wilayah Kemenkumham Sumatera Barat

2.	Lapas Kelas IIA Padang
3.	Lapas Kelas IIA Bukittinggi
4.	Lapas Kelas IIB Pariaman
5.	Lapas Kelas IIB Payakumbuh
6.	LPKA Kelas IIB Tanjung Pati
7.	Lapas Kelas IIB Muaro Sijunjung
8.	Lapas Kelas IIB Solok
9.	Lapas Terbuka Kelas IIB Pasaman
10.	Lapas Kelas IIB Lubuk Basung
11.	Lapas Perempuan Kelas IIB Padang
12.	LPKN Kelas III Sawahlunto
13.	Lapas Kelas III Dharmasraya
14.	Lapas Kelas III Talu
15.	Lapas Kelas III Suliki
16.	Lapas Kelas III Alahan Panjang
17.	Rutan Kelas IIB Padang
18.	Rutan Kelas IIB Painan
19.	Rutan Kelas IIB Padang Panjang
20.	Rutan Kelas IIB Lubuk Sikaping
21.	Rutan Kelas IIB Batu Sangkar
22.	Rutan Kelas IIB Sawah Lunto
23.	Rutan Kelas IIB Muaro Labuah
24.	Rutan Kelas IIB Maninjau
25.	Balai Perumahan Kelas I Padang
26.	Balai Perumahan Kelas II Bukittinggi
27.	Rumah Penyimpanan Benda Sitaan Negara Kelas I Padang
28.	Kantor Imigrasi TPI Kelas I Padang
29.	Kantor Imigrasi Non TPI Kelas II Agam

Sumber: [sumbar.kemenkumham.go.id](http://sumbar.kemenkumham.go.id)

Berkaitan dengan pembina, pada tahun 2021 Kanwil Kemenkumham Sumbar pernah mendapatkan penghargaan dari Menkumham sebagai Pembina P2HAM terbaik tahun 2021 sesuai yang dengan yang tertera pada tabel 1.2. Hal ini dikarenakan 26 UPT dibawah naungan Kanwil Kemenkumham Sumbar berhasil mendapatkan penghargaan atas pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis HAM (P2HAM) tahun 2021.<sup>5</sup>

**Gambar 1.1**  
**Penghargaan Kanwil Kemenkumham Sumbar sebagai Pembina P2HAM pada Tahun 2021**



Sumber: Dokemntasi Peneliti di Subbidang Pemajuan HAM, Kantor Wilayah Kementerian Hukum HAM Sumatera Barat, 2024

Kemudian pada tahun 2023, Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Barat menerima predikat sebagai unit kerja yang melaksanakan P2HAM sebagaimana gambar dibawah ini.

<sup>5</sup> 'Refleksi Akhir Tahun 2021 Kemenkumham Sumatera Barat', *Sumbar.Kemenkumham.Go.Id*, 2021 <<https://sumbar.kemenkumham.go.id/berita-kanwil/berita-utama/4280-refleksi-akhir-tahun-2021-kemenkumham-sumatera-barat>>.

**Gambar 1.2**  
**Penghargaan Kanwil Kemenkumham Sumbar sebagai unit kerja pelaksana**  
**P2HAM Tahun 2023**



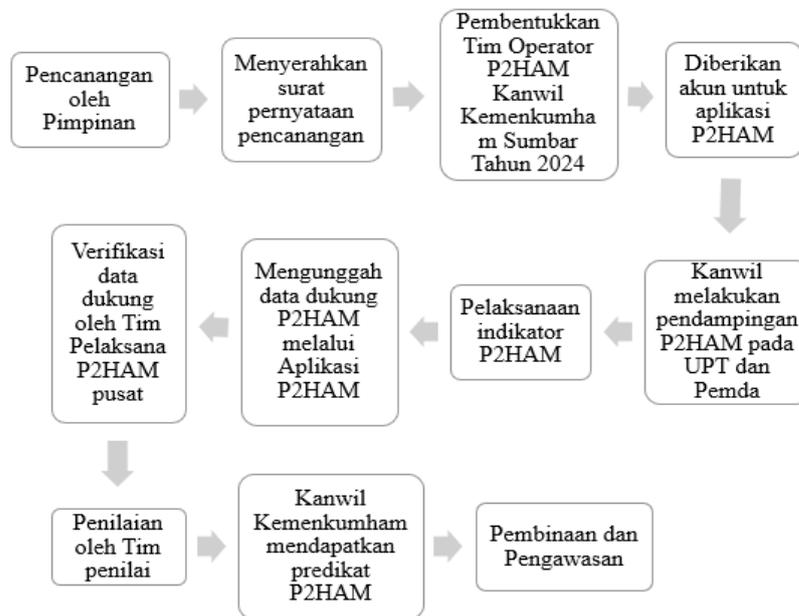
Sumber: Dokemntasi Peneliti di Subbidang Pemajuan HAM, Kantor Wilayah Kementerian Hukum HAM Sumatera Barat, 2024

Saat melaksanakan suatu kebijakan, sangatlah penting untuk memiliki informasi yang tepat mengenai instruksi, tujuan, jangka waktu, dan kelompok sasaran kebijakan tersebut. Pelaksana kebijakan harus memiliki pengetahuan dan pemahaman yang komprehensif terhadap petunjuk pelaksanaan kebijakan untuk mencegah redundansi dan meminimalkan risiko miskomunikasi.<sup>6</sup>

Dalam implementasi kebijakan P2HAM di Kanwil Kemenkumham Sumatera Barat, semua informasi mengenai pelaksanaan telah dirincikan dalam Permenkumham No 25 Tahun 2023 dan tidak terdapat SOP dalam pelaksanaan P2HAM. Secara umum pelaksanaan P2HAM ini dilakukan melalui empat tahap yaitu penancangan, verifikasi, penilaian; dan pembinaan atau pengawasan. Sebagai pelaksana P2HAM dan pembina P2HAM bagi UPT dan Pemda, tahapan pelaksanaan P2HAM di Kanwil Kemenkumham Sumatera Barat dapat dilihat dari gambar dibawah ini:

<sup>6</sup> George C. Edwards, *Implementing Public Policy*, ed. by Robert L. Peabody, *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 1980. Hlm 26

**Gambar 1.3**  
**Tahapan Pelaksanaan P2HAM**



Sumber: Olahan Peneliti (2024) berdasarkan Permenkumham No 25 Tahun 2023

Berdasarkan gambar di atas, pelaksanaan P2HAM di Kanwil Kemenkumham Sumatera Barat secara keseluruhan ialah sebagai berikut:

1. Keluarnya surat edaran dari Dirjen HAM tentang pelaksanaan P2HAM pada awal tahun berjalan yang ditujukan kepada unit kerja di Lingkungan Kemenkumham.
2. Pembentukan Tim Pelaksana P2HAM yang bertugas melakukan pendampingan seperti bimbingan teknis, sosialisasi, dan lainnya terkait PHAM kepada Unit Kerja yang sudah melaksanakan tahap pencanangan.
3. Tahap pencanangan, dilakukan oleh Pimpinan Unit Kerja dengan disaksikan oleh perwakilan dari unsur Direktorat Jenderal dan perwakilan dari unsur forum komunikasi pimpinan daerah. Selanjutnya, membuat dan menyampaikan Surat Pernyataan Pencanangan kepada Menteri Hukum dan HAM dengan

mengunggah ke dalam aplikasi P2HAM.

4. Pembentukan Tim Operator Pelayanan Publik Berbasis HAM (P2HAM) Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Sumatera Barat Tahun 2024 Melalui Keputusan Kakanwil.
5. Direktorat Jenderal HAM akan memberikan akun (*username* dan *password*) kepada unit kerja melalui Operator Unit Kerja untuk mengakses ke dalam sistem aplikasi P2HAM.
6. Sebelum pengunggahan data dukung P2HAM seharusnya ada sosialisasi kepada unit kerja yang dilakukan oleh tim pelaksana, namun tugas ini akan dilakukan oleh Kanwil sebagai perpanjangan tangan pemerintah pusat. Kanwil Kemenkumham Sumbar telah melakukan diseminasi P2HAM kepada UPT dan Pemerintah daerah sebanyak dua kali pada tahun 2024.
7. Seluruh tahapan diatas dilakukan dari bulan Januari s/d Maret.
8. Kanwil Kemenkumham Sumbar melengkapi Indikator P2HAM yang belum tersedia.
9. Sebagai pelaksana, Kanwil selanjutnya melakukan pengunggahan data dukung pemenuhan kriteria dan indikator P2HAM
10. Dilakukan verifikasi dengan membandingkan indikator P2HAM dengan data dukung yang telah diunggah oleh Tim Pelaksana P2HAM. Proses pengunggahan dan verifikasi ini berlangsung dari bulan April s/d September.
11. Setelah lolos tahap verifikasi, data dukung akan dinilai oleh Tim penilai. Dilakukan pada bulan Oktober s/d November.
12. Penilaian terhadap Unit Kerja yang lolos tahap Verifikasi akan dilakukan oleh Tim Penilai. Tim penilai ini dibentuk oleh Menteri Hukum dan HAM yang

terdiri dari pimpinan tinggi madya di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM, pimpinan tinggi pratama atau pejabat fungsional tertentu di lingkungan Direktorat Jenderal, akademisi, dan unsur lainnya.

13. Penetapan Predikat Kanwil Kemenkumham Sumatera Barat sebagai Unit Kerja P2HAM oleh Menteri Hukum dan HAM. Pemberian predikat Unit Kerja P2HAM ini disampaikan pada peringatan Hari Hak Asasi Manusia Sedunia, yaitu pada tanggal 10 Desember.

14. Tahap pengawasan dilaksanakan dengan Penyampaian data dukung oleh Unit Kerja P2HAM ke dalam sistem aplikasi P2HAM pada tahun berikutnya bersamaan dengan tahapan verifikasi.

Dari tahapan tersebut dapat diketahui bahwa pelaksana dalam implementasi kebijakan P2HAM ialah Tim Operator P2HAM Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM. Berdasarkan SK tim operator, tim ini bertugas untuk membuat dan melengkapi administrasi/persuratan yang dibutuhkan, berkoordinasi dengan Ditjen HAM dalam melengkapi data dukung kriteria P2HAM, mengunggah data pendukung unit kerja ke dalam sistem aplikasi penilaian P2HAM, dan menyampaikan laporan kepada Kepala Kantor Wilayah. Berikut anggota Tim Operator P2HAM Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM tahun 2024.

**Tabel 1.5**  
**Tim Operator P2HAM Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM**  
**Sumatera Barat Tahun 2024**

No.	Nama	Jabatan
1.	Amrizal, S.H., M.H	Ketua
2.	Rauliana Pendah Harsiwi, S.H., M.H	Sekretaris
3.	Dewi Nofyenti, S.H., M.H	Anggota

4.	Nofrianda Putra, S.H	Anggota
5.	Fakhrul Rozi, S.E	Anggota
6.	Laila Elsera, S.H	Operator
7.	Nurul Fadilla Sukran, S.H.Int	Operator
8.	Ilham, S.H	Operator
9.	Oky Andri Yenny, S.H	Anggota
10.	Ainil Huda	Anggota
11.	Lidia Oktavia	Anggota
12.	Andiwan Putra, S.H	Anggota

Sumber: Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Barat, Nomor: W3-01 HA.03.01 Tahun 2024

Pelaksanaan P2HAM dapat dibaratkan sebagai pelengkap pelayanan publik yang diberikan oleh Kanwil Kemenkumham Sumbar kepada pengakses layanan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kepala Bidang HAM Kanwil Kemenkumham Sumatera Barat bahwa:

“Pelaksanaan P2HAM ini seperti pelengkap lah yaa bisa kita bilang. Mungkin yang awalnya pelayanannya disamaratakan, dengan P2HAM disesuaikan dengan kebutuhan pengakses layanannya, tetapi tidak mengubah teknis layanan umum lainnya. Contohnya kita kan ada teknis atau SOP pelayanan, tetapi pengakses layanannya penyandang disabilitas tuna rungu, tentu tidak bisa dia baca. Nah itu dia peran P2HAM, disediakan SOP layanan yang ada huruf braille baru namanya setara, dengan P2HAM hak masyarakat dapat terpenuhi. Baru nanti setelah itu diarahkan oleh petugas layanan ke bidang pelayanan yang dibutuhkan. Tapi di Kanwil memang masyarakat umum itu jarang, yang banyak cuma pemda. Tapi kami tetap penuhi indikator yang ada.” (Wawancara dengan Ibu Dewi Nofyenti selaku Kepala Bidang HAM Kanwil Kemenkumham Sumbar Pada 10 Januari 2023)

Dari wawancara tersebut dapat dipahami bahwa P2HAM ini terintegrasi dengan berbagai jenis layanan di Kanwil Kemenkumham Sumbar. Dalam artian melengkapi pelaksanaan pelayanan publik agar dapat memenuhi hak kesetaraan

bagi setiap pengakses layanan disana. Selain itu, prosesnya tetap sama, yaitu diarahkan ke bidang layanan yang dibutuhkan pengakses layanan.

Sebagai perpanjangan tangan dari Kementerian Hukum dan HAM pusat, Kanwil Kemenkumham Sumbar lebih banyak berperan sebagai fasilitator yang membantu melayani masyarakat sesuai kebutuhan. Banyak dari jenis pelayanan yang ada di Kanwil terintegrasi pada data pusat dan bukan jenis data yang dapat diakses secara umum. Beberapa pelayanan berikut ialah jenis pelayanan yang seluruh prosesnya dilaksanakan di Kanwil Kemenkumham Sumbar.

**Tabel 1.6**  
**Data Jenis Layanan dan Pengakses Layanan di Kantor Wilayah**  
**Kemenkumham Sumatera Barat**

No.	Jenis Layanan	Jumlah Pengakses Layanan
1.	Layanan Notaris	15
2.	Layanan Pengaduan HAM	2
3.	Layanan Harmonisasi Rancangan Peraturan Daerah	470
Total		487

Sumber: Laporan Data Dukung P2HAM di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Barat tahun 2023

Layanan notaris adalah layanan yang diberikan oleh kanwil kemenkumham kepada notaris sesuai dengan kebutuhan notaris contohnya izin cuti dan pengajuan notaris pengganti, pelantikan dan pengambilan sumpah notaris baru/pindah, dan lain sebagainya. Di Kantor Wilayah Kemenkumham Sumatera Barat, layanan notaris ini dilaksanakan oleh Subbidang Pelayanan Administrasi Hukum Umum. Berikut data pelaksanaan layanan notaris selama tahun 2023.

**Tabel 1.7**  
**Pelaksanaan Layanan Notaris Hingga Agustus Tahun 2023**

No.	Layanan	Nama	Waktu Permohonan Diterima	Waktu Pelaksanaan Layanan
1.	Layanan Pelantikan Notaris	Agung Adhithia Lingga	Januari 2023	Januari 2023
		Hilmi Susanti	Januari 2023	Januari 2023
		Meiliarusi	Januari 2023	Januari 2023
		Rozi Saptia	Januari 2023	Januari 2023
		Satri Taufik	Januari 2023	Januari 2023
		Sintia Habsari	Januari 2023	Januari 2023
		Tomi Firdaus	Januari 2023	Januari 2023
		Yuli Trinia	Januari 2023	Januari 2023
		Yupi Cahya Muwanal	Januari 2023	Januari 2023
2.	Layanan Pelantikan Notaris Pengganti	Helsi Yasin, SH., M.Kn. /Novi Celia, SH., M.Kn.	Januari 2023	Januari 2023
		Jumardi, SH., M.Kn./ Muhammad Halim Khairul,SH., M.Kn.	Juli 2023	Juli 2023
		Faisal, SH., M.Kn./ Rani Monika, SH	Juli 2023	Juli 2023
3.	Layanan Cuti Notaris	Helsi Yasin, SH., M.Kn.	Januari 2023	Januari 2023
		Jumardi, SH., M.Kn.	Juli 2023	Juli 2023
		Faisal, SH., M.Kn.	Juli 2023	Juli 2023

Sumber: Laporan Data Dukung P2HAM di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Barat tahun 2023

Layanan pengaduan Hak Asasi Manusia adalah layanan yang ditawarkan oleh Direktorat Jenderal Hak Asasi Manusia untuk menangani dugaan pelanggaran hak

asasi manusia. Layanan ini diatur dalam Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 23 Tahun 2022 yang secara khusus mengatur tata cara penanganan dugaan pelanggaran hak asasi manusia.

Meski demikian, pelaksanaan pengabdian ini dilakukan oleh Kanwil Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Sumbar, khususnya oleh subbidang yang bertanggung jawab di bidang pemajuan hak asasi manusia, sebagai lembaga vertikal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang berkedudukan di Provinsi. Penanganan Dugaan Pelanggaran Hak Asasi Manusia mengacu pada prosedur penanganan kejadian pelanggaran hak asasi manusia yang dilaporkan dan tidak dilaporkan di masyarakat. Berikut adalah pelaksanaan layanan pengaduan HAM hingga bulan Agustus tahun 2023 di Kawil Kemenkumham Sumatera Barat.

**Tabel 1.8**  
**Pelaksanaan Layanan Pengaduan HAM Hingga Agustus Tahun 2023**

No	Jenis Permohonan Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut	Hasil
1.	Dugaan pelanggaran hak atas memperoleh keadilan dan hak atas kesejahteraan	Selasa, 7 Maret 2023	Dilakukan Rapat Identifikasi Pada 21 Maret 2023	Laporan tidak dilanjutkan karena telah ditindaklanjuti oleh Polda Sumatera Barat
2.	Dugaan pelanggaran hak atas memperoleh keadilan yang disebabkan lambatnya proses	Sabtu, 13 Mei 2023	- Dilaksanakan Rapat identifikasi Pada 19 Mei 2023 - Telah dibuat	Polda Sumatera Barat sudah menanggapi dan memberikan data dukung yang diperlukan

	penyidikan dari pihak kepolisian		surat klarifikasi Pada 07 Juni 2023	
3.	Adanya dugaan pelanggaran HAM atas hak hidup dan hak atas kesehatan	Berita Viral Pada Juli 2023	- Tim pengaduan HAM melaksanakan audiensi dengan warga untuk mendapatkan keterangan dan informasi lebih lanjut Pada 18 Agustus 2023 - Membuat rekomendasi kepada Walikota yang bersangkutan	Belum ada tanggapan dari Pemda yang bersangkutan sampai saat ini
4.	Dugaan pelanggaran HAM atas hak beragama dan hak atas rasa aman	Selasa, 1 Agustus 2023	- Dilaksanakan Rapat identifikasi Pada 6 September 2023 - Rapat kembali dilaksanakan Pada 19 September	Belum ada tanggapan dari Pemda yang bersangkutan sampai saat ini

			2023 - Telah dibuat surat rekomendasi kepada Bupati daerah yang bersangkutan	
5.	Dugaan pelanggaran HAM atas hak anak untuk memperoleh nafkah dari orang tuanya.	Senin, 7 Agustus 2023	Dilaksanakan Rapat identifikasi Pada 9 Agustus 2023	Tim pengaduan HAM membuat rekomendasi kepada pelapor untuk dapat mengkomunikasikan langsung permasalahan ini dengan suami pelapor
6.	Dugaan pelanggaran HAM atas hak pribadi, hak rasa aman dan hak mengembangkan diri bagi siswa/i	Berita viral pada November 2023 di media online	Dilaksanakan Rapat identifikasi Pada 23 November 2023	- Kasus ini telah diselesaikan oleh pihak sekolah dan Dinas Pendidikan - Diharapkan Tim pengaduan HAM bersama penyuluh dapat melakukan sosialisasi antibullying ke sekolah - Diharapkan kedepannya Kantor Wilayah dapat melaksanakan MoU dengan Dinas

				Pendidikan mengenai pelajar peduli HAM agar tidak terjadi kasus bullying di sekolah-sekolah.
7.	Dugaan pelanggaran HAM atas hak milik pelapor	Disposisi sumaker dari Kakanwil untuk menindaklanjuti kasus	Dilaksanakan Rapat identifikasi Pada 1 Desember 2023	Pada permasalahan ini disimpulkan bahwa Direktorat Jenderal Hak Asasi Manusia telah menyatakan tidak adanya dugaan pelanggaran HAM dan tidak mempunyai kewenangan untuk menindaklanjuti permasalahan dimaksud yang merupakan kewenangan langsung dari Mahkamah Agung RI, maka Tim Pengaduan Kanwil tidak bisa menindaklanjuti karena sudah didapat kesimpulan dari Ditjen HAM.

Sumber: Laporan Data Dukung P2HAM di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Barat tahun 2023

Selanjutnya Layanan Harmonisasi Rancangan Peraturan Daerah (Ranperda). Layanan Harmonisasi Ranperda merupakan layanan yang diberikan oleh Kanwil Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia untuk membantu Pemerintah Daerah dalam menyelaraskan rencana peraturan daerahnya. Sesuai dengan nama dari jenis layanan ini yaitu harmonisasi rancangan peraturan daerah maka pengakses layanan ini ialah seluruh pemerintah daerah yang memiliki rancangan peraturan daerah di Sumatera Barat. Harmonisasi rancangan peraturan perundang-undangan mengacu pada proses penyelarasan isi dan metode penyusunan rancangan peraturan agar tercipta peraturan perundang-undangan yang kohesif, komprehensif, dan selaras dengan sistem hukum nasional.

Harmonisasi Rancangan Peraturan Perundang-undangan ini diatur dalam Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 22 Tahun 2018 tentang Harmonisasi Rancangan Peraturan Perundang-undangan yang disusun di Daerah oleh Perancang Peraturan Perundang-undangan. Perancang yang bertanggung jawab dalam harmonisasi rencana peraturan daerah berkedudukan pada Subbagian Fasilitasi Pembentukan Produk Hukum Daerah, di bawah naungan Departemen Hukum dan Divisi Pelayanan Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Layanan harmonisasi Ranperda di Kanwil Kemenkumham Sumbar menggunakan aplikasi pembantu yaitu "E-Perda Rancak". Awalnya permohonan pengharmonisasian, diajukan secara tertulis kepada Kepala Kantor Wilayah Kemenkumham melalui aplikasi "E-Perda Rancak", dengan meng-upload surat permohonan beserta kelengkapan dokumen persyaratan. Lalu pemeriksaan administratif dilakukan hingga nantinya dikeluarkan jadwal untuk rapat harmonisasi aturan yang dimohonkan. Sebelum rapat dilakukan, perancang akan

melakukan rapat pra-harmonisasi terlebih dahulu untuk menyusun tanggapan terhadap rancangan peraturan daerah. Paling lambat 15 hari setelah pengajuan dengan syarat lengkap akan diadakan rapat pengharmonisasian. Hasil notulensi dari hasil rapat pengharmonisasian akan berikan kembali kepada pemda terkait untuk diperbaiki dan dikirim kembali ke pihak kanwil dalam waktu 14 hari kerja. Setelah rancangan diperiksa kembali oleh perancang akan diberikan paraf persetujuan pada draf rancangan peraturan daerah serta pengiriman surat selesai harmonisasi.

Penghubung P2HAM dengan jenis-jenis layanan di atas adalah petugas layanan. Petugas layanan ini yang akan menyambut masyarakat, melayani sesuai dengan kebutuhannya, lalu mengarahkan ke bidang layanan yang dibutuhkan pengakses layanan. Dalam hal ini peneliti juga mewawancarai Kepala bidang HAM, yang menyatakan bahwa:

“Petugas layanan itu pelaksana pendukung P2HAM, pelaksana utamanya kan Subbidang Pemajuan HAM di dalam Tim operator. nah untuk petugas layanan nanti akan dibagi piket perhari nya, Jadi seluruh pegawai itu dapat giliran.” (Wawancara dengan Ibu Dewi Nofyenti selaku Kepala Bidang HAM Kanwil Kemenkumham Sumbar Pada 10 Januari 2024)

Dari wawancara itu dapat dilihat bahwa selain Tim Operator P2HAM, terdapat pelaksana lain dalam P2HAM yaitu petugas layanan. Petugas layanan ini adalah seluruh pegawai Kantor Wilayah Kemenkumham Sumbar yang mendapatkan jadwal piket pada hari tersebut untuk menjadi petugas layanan.

Dalam implementasi kebijakan P2HAM terdapat tiga kriteria yang harus dipenuhi oleh Kanwil Kemenkumham untuk mendapatkan predikat sebagai unit kerja P2HAM yaitu (1) ketersediaan aksesibilitas, (2) ketersediaan sarana dan

prasarana, dan (3) ketersediaan sumber daya manusia atau petugas. Masing-masing kriteria memiliki indikator yang telah disesuaikan dengan jenis layanan di Kanwil Kemenkumham. Maka berdasarkan observasi peneliti serta laporan P2HAM tahun 2023, pemenuhan kriteria dan indikator P2HAM Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Barat ialah sebagai berikut:

**Tabel 1.9**  
**Pemenuhan Kriteria P2HAM Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Barat**

No.	Kriteria	Indikator	Keterangan
1.	Ketersediaan Aksesibilitas	Maklumat pelayanan	Tersedia dengan baik
		Informasi layanan dan rambu-rambu bagi pengunjung kelompok rentan	Belum adanya petunjuk layanan dalam huruf braille dan/ audiovisual bagi kelompok rentan
		Penanganan pengaduan	Tersedia dengan baik dengan adanya call center dan pengaduan online
		Layanan khusus Bagi kelompok rentan	Tersedia dengan baik
		Lantai pemandu	Tersedia dengan baik
		Alat bantu kelompok rentan	Tersedia dengan baik
		Jalan landai/ram	Tidak semua ram memiliki pegangan rambat
		Jalan	Tersedia dengan baik
2.	Ketersediaan Sarana dan Prasarana	Toilet ramah disabilitas bagi pengunjung	Belum menggunakan pintu geser
		Ruang laktasi / menyusui bagi pengunjung	Belum ada tempat tidur kecil untuk bayi dan kipas anging atau penyejuk ruangan

		Ruang / tempat Penitipan atau bermain anak bagi pengunjung	Tersedia dengan baik
		Ruang tempat ibadah	Belum tersedianya tempat ibadah yang ramah bagi penyandang disabilitas serta belum ada loker penyimpanan barang
		Fasilitas Tanggap bencana atau keadaan darurat	Tersedia dengan baik
3.	Ketersediaan Sumber Daya Manusia atau Petugas	Rasio yang layak antara petugas dengan penerima layanan	Tersedia dengan baik
		Kompetensi petugas dalam melayani pengunjung kelompok rentan	Belum mencukupi karena hanya satu orang
		Petugas khusus yang melayani pengunjung kelompok rentan	Tersedia dengan baik

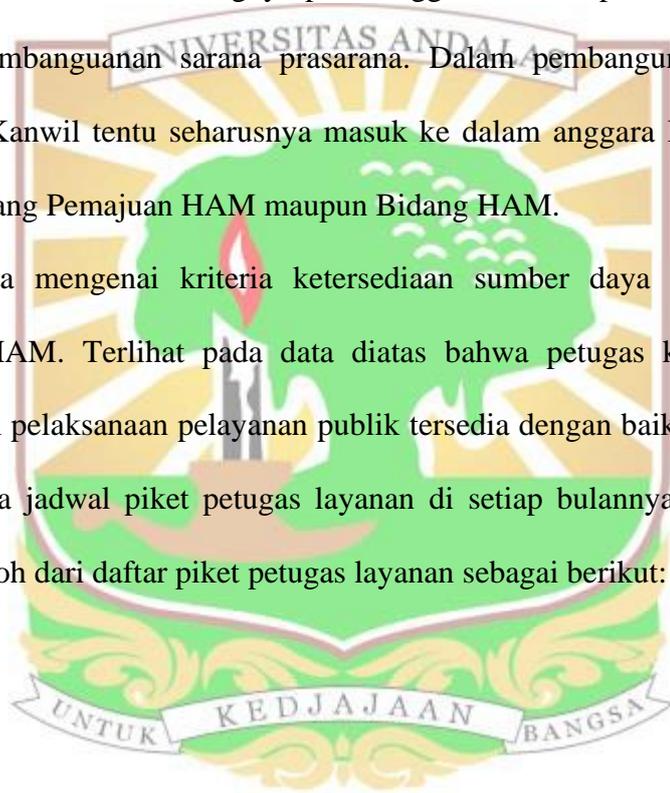
Sumber: Laporan Data Dukung P2HAM di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Barat tahun 2023

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa meskipun Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Barat telah mendapatkan predikat sebagai unit kerja P2HAM pada tahun 2023, kriteria P2HAM di Kanwil Kemenkumham Sumbar belum seluruhnya tersedia dengan baik dan masih memerlukan perbaikan dan penyempurnaan. Mengenai hal ini peneliti meminta keterangan dari Kepala Bidang HAM terkait fasilitas P2HAM tersebut.

“... pembangunan kelengkapan sarana dan prasarana tentu saja itu membutuhkan biaya yang cukup besar. Sedangkan dalam porsi nasional itu tidak ada anggaran khusus untuk P2HAM, hanya anggaran bidang yang nantinya disesuaikan dengan kebutuhan bidang itu sendiri... ”(Wawancara dengan Kepala Bidang HAM, Dewi Nofyenti, S.H., M.H Pada Tanggal 10 Januari 2024)”

Dari pernyataan kepala bidang tersebut dapat dipahami bahwa alasan belum tersedianya fasilitas dan sarana prasarana yang sesuai dengan arahan indikator P2HAM ialah akibat dari kurangnya porsi anggaran dalam pelaksanaan P2HAM khususnya pembangunan sarana prasarana. Dalam pembangunan sarana dan prasarana di Kanwil tentu seharusnya masuk ke dalam anggaran Kantor Wilayah bukan Subbidang Pemajuan HAM maupun Bidang HAM.

Selanjutnya mengenai kriteria ketersediaan sumber daya manusia dalam indikator P2HAM. Terlihat pada data diatas bahwa petugas khusus/ petugas layanan dalam pelaksanaan pelayanan publik tersedia dengan baik. Ini dibuktikan dengan adanya jadwal piket petugas layanan di setiap bulannya dalam laporan tersebut. Contoh dari daftar piket petugas layanan sebagai berikut:



**Gambar 1.4**  
**Contoh Jadwal Piket Duta Layanan dan Petugas Layanan Smart Office**

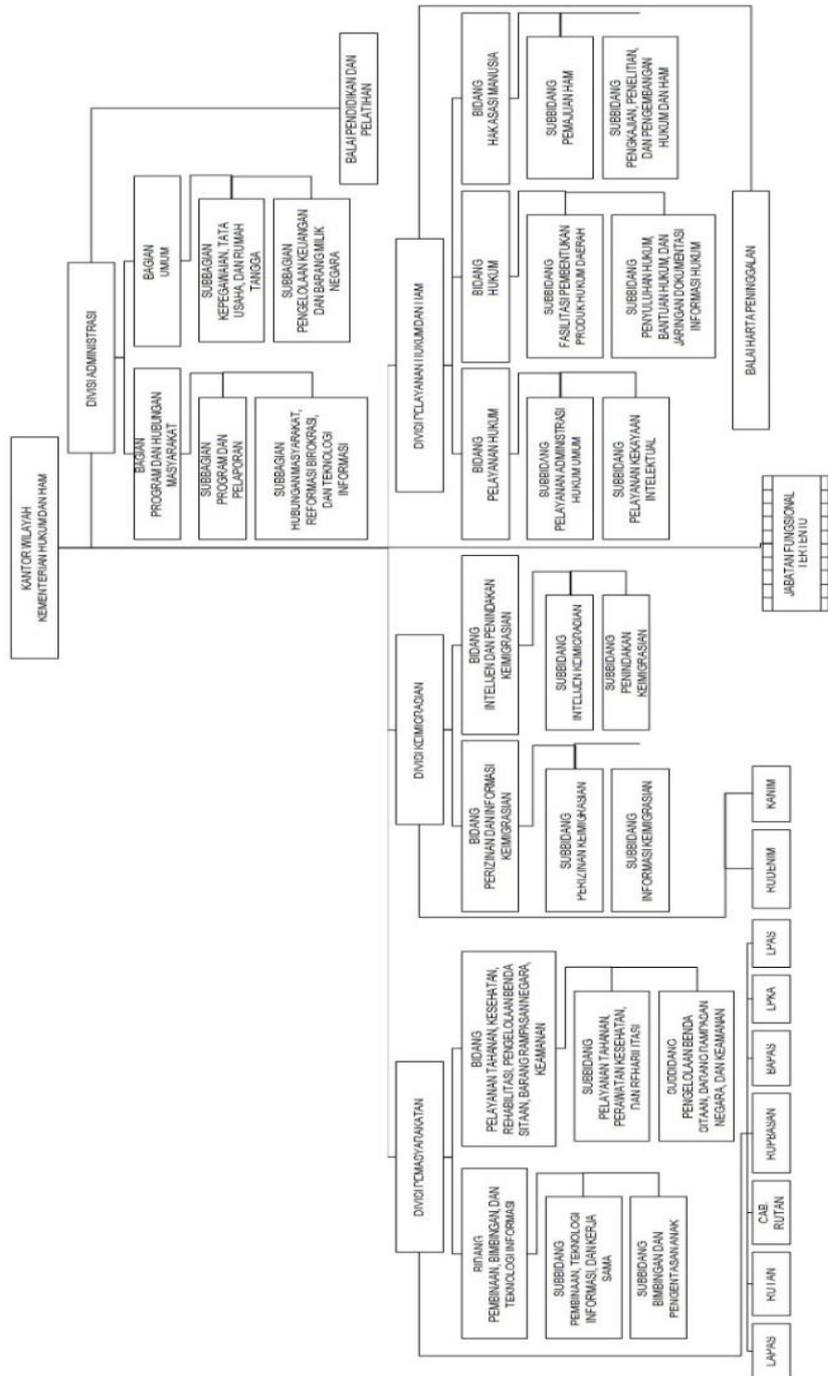
TANGGAL	DUTA LAYANAN		PETUGAS LAYANAN SMART OFFICE
	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	
01 Agustus 2023	Fahdel Frima	Cece Ernaz	Febtrina Sari
02 Agustus 2023	Firman Syah	Desmawati	Hayati Rahman
03 Agustus 2023	Hendri	Diana Siska	Iga Oktarina
04 Agustus 2023	Genta Sara Sukma	Marisa	Sherly Kurnia Fitri
05 Agustus 2023	S A B T U		
06 Agustus 2023	M I N G G U		
07 Agustus 2023	Imond Syabrial	Sylvia Emrin	Lastme Novi Diana
08 Agustus 2023	Maprimal Mayanda Maldi	Yuli Marlina	Rita Adriani
09 Agustus 2023	Rio Ade Putra	Fitriahsani. K	Loli Septriningsih
10 Agustus 2023	Ulvia Hasan	Dewi Andriani	Stephani Eka Putri
11 Agustus 2023	Robby Primarizal	Ayu Yoana Sari	Zhuri Ismadhani
12 Agustus 2023	S A B T U		
13 Agustus 2023	M I N G G U		
14 Agustus 2023	Velyx Juan Vaganiny	Indah Silvia Adila Putri	Cut Hani Yurika
15 Agustus 2023	Yudefrioris	Meri Delvia	Destra Maharnica
16 Agustus 2023	Al Hafizh Ibnu Qayyim	Mery Mahera	Elmira
17 Agustus 2023	HARI KEMERDEKAAN REPUBLIK INDONESIA KE-78		
18 Agustus 2023	Arya Prawira	Nadilla Basmir	Feny Edya
19 Agustus 2023	S A B T U		
20 Agustus 2023	M I N G G U		
21 Agustus 2023	Mafrizal	Nanik Marlina Sri Weny	Fitri Arianti
22 Agustus 2023	Vicky Allen Driandhika	Nidya Putri	Indah Ikhwan
23 Agustus 2023	Andiwan Putra	Puspa Ardiani Pratiwi	Jossica Putri
24 Agustus 2023	Andri Rosadi	Rahma Disa	Lolli Adriani
25 Agustus 2023	Fauzan Arisma	Lidyana Sari	Nessi Marette
26 Agustus 2023	S A B T U		
27 Agustus 2023	M I N G G U		
28 Agustus 2023	M Rizki Nofrizaldi	Tesi Susanti	Olfa Resha
29 Agustus 2023	Mahmed Fajri	Linna Trianita Bahari	Sirty Yulisia Molina
30 Agustus 2023	Robby Satria Putra	Liliana Mayasari	Triana Zahara
31 Agustus 2023	Alfian Rizqi Ananta	Nola Rina Juliza	Yustika Faella Shufa

Sumber: Laporan Data Dukung P2HAM di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Barat tahun 2023

Dari contoh daftar piket tersebut dapat dilihat bahwa pembagian tugas untuk petugas layanan di setiap bulannya sudah jelas dan sudah bagikan kepada seluruh pegawai melalui grup *WhatsApp*. Sebagaimana pernyataan dari kepala bidang HAM yaitu “*untuk pembagian piket itu setiap bulannya di awal bulan kita sudah share di WA grup*”. Namun, dari hasil observasi yang peneliti lakukan, petugas layanan ini sangat jarang *stand by* selama jam layanan berlangsung. Hal ini tentu dapat diindikasikan bahwa petugas layanan tersebut tidak melaksanakan tugas sebagai petugas layanan.

Keikutsertaan seluruh pegawai dalam pelaksanaan kebijakan P2HAM sebagai petugas layanan tentu membutuhkan koordinasi yang *ekstra*. Karena para pegawai juga memiliki tugas yang berbeda di dalam divisi dan bidang masing-masing. Berikut struktur organisasi Kantor Wilayah Kemenkumham Sumatera Barat.

**Gambar 1.5**  
**Susunan Organisasi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM**



Sumber: [sumber.kemkumham.go.id](http://sumber.kemkumham.go.id)

Berdasarkan struktur organisasi Kanwil di atas, dapat dilihat bahwa Subbidang Pemajuan HAM sebagai pelaksana utama berada dibawah naungan Bidang HAM dan Divisi Pelayanan Hukum dan HAM. Dalam pelaksanaan P2HAM, Subbidang Pemajuan HAM akan berkoordinasi dengan seluruh divisi untuk membantu menjadi pelaksana pendukung yaitu petugas siaga dan duta layanan. Berikut pernyataan Kepala Bidang HAM mengenai koordinasi P2HAM:

“Penyampaian rencana kerja ini pas rapat awal tahun itu, kan disampaikan oleh bidang HAM rancangan kerjanya, evaluasi tahun lalu bagaimana, dan mohon kerja sama seluruh divisi untuk jadi petugas layanan. Untuk info tambahan lewat grup aja.”(Wawancara dengan Kepala Bidang HAM, Dewi Nofyenti, S.H., M.H Pada Tanggal 10 Januari 2024)”

Koordinasi dan komunikasi biasa dilakukan saat rapat awal tahun untuk menyampaikan rencana program setiap bidangnya selama satu tahun. Setelah rapat awal tahun, daftar piket dan informasi lainnya disampaikan melalui grup *WhatsApp*. Dari penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa komunikasi antar pelaksana cukup sulit dilakukan karena terdiri dari banyak divisi dan memiliki kepentingan yang berbeda. Sehingga dinilai dapat mempengaruhi implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis HAM di Kantor Wilayah Kemenkumham Sumatera Barat.

Selain sebagai pelaksana, dalam implementasi kebijakan P2HAM, Kanwil Kemenkumham Sumatera Barat juga berwenang sebagai pembina P2HAM. Pembinaan ini dilakukan dengan dilaksanakannya diseminasi P2HAM bagi UPT dan Pemerintah daerah. Pelaksanaan diseminasi P2HAM ini dilakukan pada satu titik kumpul pelaksanaan dengan mengundang UPT dan Pemerintah daerah disekitarnya. Berikut pelaksanaan diseminasi P2HAM oleh Kanwil kemenkumham Sumbar tahun 2024:

**Tabel 1.10**  
**Diseminasi P2HAM oleh Kanwil Kemenkumham Tahun 2024**

No	Tanggal dan Waktu Pelaksanaan	Lokasi Pelaksanaan	Narasumber	Peserta (30 orang)
1.	Senin/ 19 Februari 2024, Pukul 09.00 s/d 18.00 WIB	Aula Rapat Kantor Walikota Bukittinggi	1. Kepala Divisi Pelayanan Hukum dan HAM Kanwil Kemenkumham Sumatera Barat (Ruliana Pendah Harsiwi) 2. Kepala Bidang HAM Kanwil Kemenkumham Sumatera Barat (Dewi Nofyenti)	1. Lapas Kelas IIA Bukittinggi 2. Kanim Kelas II Non TPI Agam 3. Bapas Kelas II Bukittinggi 4. Lapas Kelas IIB Tanjung Pati 5. LPKA Kelas IIB Payakumbuh 6. Lapas Kelas III Suliki 7. Rutan Kelas IIB Lubuk Sikaping 8. Rutan Kelas IIB Batusangkar 9. Rutan Kelas IIB Padang Panjang 10. Pemerintah Daerah Kab. Tanah Datar 11. Pemerintah Daerah Kota Bukittinggi 12. Pemerintah Daerah Kota Payakumbuh

2.	Selasa/ 30 April 2024, Pukul 09.00 WIB s/d selesai	Aula Lapas Klas IIB Solok	<p>1. Kepala Divisi Pelayanan Hukum dan HAM Kanwil Kemenkumham Sumatera Barat (Ruliana Pendah Harsiwi)</p> <p>2. Kepala Bidang HAM Kanwil Kemenkumham Sumatera Barat (Dewi Nofyenti)</p>	<p>1. Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Solok (7 orang)</p> <p>2. Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Sijunjung (3 orang)</p> <p>3. Lembaga Pemasarakatan Khusus Narkotika Kelas III Sawahlunto (4 orang)</p> <p>4. Lembaga Pemasarakatan Kelas III Alahan Panjang (3 orang)</p> <p>5. Lembaga Pemasarakatan Kelas III Dharmasraya (3 orang)</p> <p>6. Rutan Kelas IIB Sawahlunto (4 orang)</p> <p>7. Rutan Kelas IIB Muara Labuh (3 orang)</p> <p>8. DPMPTSPNaker</p>
----	--	---------------------------------	--	--

				Kota Sawahlunto (3 orang)
--	--	--	--	------------------------------

Sumber: Laporan Diseminasi P2HAM Bukittinggi dan Solok tahun 2024

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM telah melaksanakan diseminasi P2HAM sebanyak dua kali. Diseminasi ini dilakukan pada tahap pencaangan P2HAM sesuai keterangan gambar 1.3. Namun, berdasarkan data peserta di atas, dapat disimpulkan bahwa belum semua UPT dan Pemerintah daerah yang mendapatkan diseminasi P2HAM oleh Kanwil Kemenkumham Sumbar tersebut. Jumlah keseluruhan UPT Kemenkumham di Sumatera Barat yaitu sebanyak 28 UPT dan yang mengikuti diseminasi hanya 16 UPT. Sedangkan jumlah pemerintah daerah di Sumatera Barat yaitu 19 Pemerintah Kab/Kota dan 1 Pemerintah Provinsi, dan yang mengikuti diseminasi hanya 3 pemerintah kab/kota dan DPMPTSPNaker.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang peneliti kemukakan diatas, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut tentang bagaimana proses Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis HAM di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Barat.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang peneliti coba rancang ialah: “Bagaimana Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Barat?”

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan Implementasi dari Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Barat.

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

1.4.1.1 Secara teori, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan yang ada di bidang Administrasi Publik dan memajukan bidang ilmu Administrasi Publik. Hal ini disebabkan masuknya kajian Administrasi Publik, khususnya yang berkaitan dengan implementasi kebijakan.

1.4.1.2 Sebagai perbandingan atau rujukan bagi penelitian selanjutnya.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2.1 Bagi peneliti, dengan adanya penelitian ini manfaat yang dirasakan oleh peneliti yaitu sebagai wadah untuk menerapkan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan terutama mengenai kebijakan publik.

1.4.2.2 Bagi lembaga, manfaat yang diharapkan yaitu sebagai bentuk kontribusi, masukan, pertimbangan, dan acuan kepada instansi terkait yaitu Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Barat dalam rangka Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia.

1.4.2.3 Bagi pihak lain, sebagai penambah wawasan tentang proses Implementasi dari Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Barat.